

# Persoonsgegevens

## Hoe gaan wij om met persoonsgegevens van cliënten?

**Voor het verlenen van zorg en ondersteuning hebben wij persoonsgegevens van de cliënt nodig. Deze gegevens verwerken wij zorgvuldig en we gaan er vertrouwelijk mee om. We gebruiken ze alleen voor de uitvoering van de zorg. Voor het verwerken, raadplegen en verstrekken van deze informatie geldt ons privacykader. Hoe we aankijken tegen privacy en de bescherming van persoonsgegevens leggen we uit in ons privacystatement. Beide documenten vind je op onze website.**

Het privacykader en het privacystatement zijn gebaseerd op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, 25 mei 2018). In deze wet staan de eisen waaraan het verwerken van persoonsgegevens moet voldoen. In deze folder vindt je algemene informatie over dit onderwerp.

### Uitgangspunten

Wij leveren zorg op basis van een (zorg)overeenkomst. De cliënt en wij hebben er belang bij dat we elkaar goed informeren. Alleen dan kunnen wij de zorg goed uitvoeren. Alleen dan kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger weloverwogen keuzes maken. Die informatie zullen wij vaak schriftelijk vastleggen. Wij verwerken (gezondheids)gegevens van cliënten om deze overeenkomst te kunnen uitvoeren en de verplichtingen die wetgeving aan zorgverleners oplegt na te komen. Uiteraard voor zover dit voor een goede ondersteuning noodzakelijk is. Ook mogen deze persoonsgegevens alléén toegankelijk zijn voor degenen die deze informatie nodig hebben voor het werk.

### Burgerservicenummer

Vóór we aan een cliënt zorg mogen verlenen, moeten wij de identiteit van de cliënt controleren. Ook moeten wij de geldigheid van zijn persoonsdocument nagaan. Op grond van de wet zijn wij verplicht deze gegevens te registreren.

### Gedragsregels

Voor het omgaan met persoonsgegevens hebben wij gedragsregels opgesteld. Voorbeelden hiervan zijn:

- Privacygevoelige informatie bewaren we in een afsluitbare en afgesloten kast.
- Als vertrouwelijke informatie in een computer opgeslagen is, moet die beveiligd zijn.
- De leidinggevende van de werkplek zorgt voor veiligheidsinstructies aan medewerkers die met vertrouwelijke gegevens werken.
- In principe hebben derden géén toegang tot persoonsgegevens.
- Informatieverschaffing aan derden vindt alléén plaats na toestemming van de cliënt of zijn vertegenwoordiger of als wetgeving ons daartoe verplicht.
- We bewaren gegevens niet langer dan nodig is.
- Het kan voorkomen dat een andere instelling alle zorg voor een cliënt overneemt. Wij dragen dan (na toestemming) het geschoonde dossier over aan deze instelling.

### Geheimhoudingsverplichting

Op grond van onze cao zijn onze medewerkers verplicht om alle informatie die zij in het kader van hun werk over cliënten verkrijgen vertrouwelijk te behandelen en daarover geheimhouding in acht te nemen. Ook van vrijwilligers verlangen wij die geheimhouding. Dat is ook met hen afgesproken in de vrijwilligersovereenkomst die we met hen sluiten. Als bijvoorbeeld leveranciers van software in aanraking



kunnen komen met persoonsgegevens van cliënten, leggen we de plicht tot geheimhouding vast in een zogenaamde verwerkersovereenkomst.

### **Bewaartermijnen**

Gegevens over cliënten bewaren wij volgens de geldende wetgeving over bewaartermijnen. Voor cliënten betekent dit in het algemeen dat wij relevante gegevens 15 jaar bewaren. Maar wij schonen onze dossiers regelmatig voor overbodige of dubbele informatie. Meer informatie over bewaartermijnen en het verwijderen van gegevens na afloop daarvan vindt u in ons register van verwerkingen. Ook dat staat op onze website.

### **Rechten van de cliënt**

Cliënten en wettelijke vertegenwoordigers van cliënten hebben het recht om te weten welke gegevens verwerkt zijn. Zij kunnen daarop een aanvulling of correctie geven. Ook kunnen zij een verzoek indienen tot verwijdering van persoonsgegevens. Een formele vraag om inzage richt u aan de Raad van Bestuur van de Gemiva-SVG Groep (Postbus 604, 2800 AP Gouda of [secretariaat@gemiva-svg.nl](mailto:secretariaat@gemiva-svg.nl)). We sturen u een ontvangstbevestiging en nemen contact met u op over de behandeling van uw verzoek. Uiteraard streven we er naar dat zo snel mogelijk – maar in elk geval binnen vier weken – af te handelen.

### **Inzagerecht voor vertegenwoordigers van cliënten**

Als een cliënt minderjarig is, dan heeft de wettelijk vertegenwoordiger inzagerecht. Als een cliënt onder curatele staat of als er een (wettelijk) mentor is benoemd, dan heeft de curator of mentor inzagerecht. Het kan voorkomen dat een cliënt niet in staat is om zijn eigen belangen te behartigen en er geen wettelijk vertegenwoordiger is. In dat geval heeft ook een niet-wettelijke, maar wel bij Gemiva-SVG Groep geregistreerde vertegenwoordiger inzagerecht. Bijvoorbeeld een ouder of familielid. Bij twijfel bespreken wij altijd met de cliënt zelf of hij/zij akkoord gaat met inzage door de niet-wettelijk vertegenwoordiger.

### **Bezwaren en klachten**

Als wij een verzoek om inzage, correctie of verwijdering geheel of gedeeltelijk afwijzen, kunt u daar bezwaar tegen maken. De procedure is beschreven in ons privacykader. Meent u dat wij onzorgvuldig met uw persoonsgegevens omgaan, dan kunt u zich met een klacht tot onze klachtenfunctionaris wenden: [klachtenfunctionaris@gemiva-svg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@gemiva-svg.nl).

### **Datalekken**

Hoe goed een beveiligingsbeleid ook is, nooit valt uit te sluiten dat vertrouwelijke informatie (persoonsgegevens) in handen van onbevoegden raakt of verloren gaat. In zo'n geval spreken we van een datalek. Hebben we daarvan een vermoeden, dan doen we onderzoek. Zo nodig melden we aan de Autoriteit Persoonsgegevens. En als dat redelijkerwijs valt te organiseren, informeren we degenen wier persoonsgegevens het betreft als deze mogelijk in verkeerde handen zijn geraakt.

### **Informatie**

Heeft u na het lezen van deze informatie nog vragen, dan kunt u contact opnemen met:

Gemiva-SVG Groep  
Bleulandweg 1b  
2803 HG Gouda  
Telefoon 0182 57 58 00  
[www.gemiva-svg.nl](http://www.gemiva-svg.nl)

Gouda, juli 2019